

Outsourcing of customer servicing by service companies such as ba insurers, etc., where a dialogue or conversational type connection to outsourcers computer systems is provided that prevents any use of external programs

Patent number: DE10156532

Publication date: 2002-07-18

Inventor: CALVI HERBERT (DE)

Applicant: DATENERFASSUNG ING GRAD ARNOLD (DE)

Classification:

- international: G06F17/60

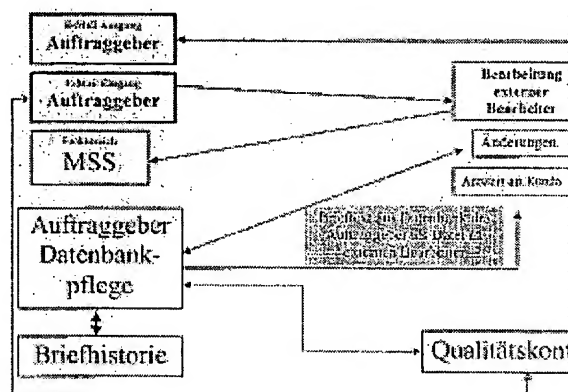
- european:

Application number: DE20011056532 20011114

Priority number(s): DE20011056532 20011114; DE20001056801 20001114

Abstract of DE10156532

Method for decentralized processing of customer documentation of a company by an external agency connected to customer records in conversation mode but without used of external programs. Accordingly incoming post, fax and e-mail of an outsourcing company is forwarded to an external service provider by provision of a dialogue or conversation type connection to the outsourcing company's computer system so that its internal database can be used with special internal software.



E-Mail-Center (mit Briefaufbau aus Datenbank)

Best Available Copy



19 BUNDESREPUBLIK
DEUTSCHLAND



DEUTSCHES
PATENT- UND
MARKENAMT

12 **Offenlegungsschrift**
10 **DE 101 56 532 A 1**

51 Int. Cl.⁷:
G 06 F 17/60

21 Aktenzeichen: 101 56 532.1
22 Anmeldetag: 14. 11. 2001
43 Offenlegungstag: 18. 7. 2002

DE 101 56 532 A 1

66 Innere Priorität:
100 56 801. 7 14. 11. 2000

71 Anmelder:
Datenerfassung Ing. grad. Arnold Oventrop, 58093
Hagen, DE

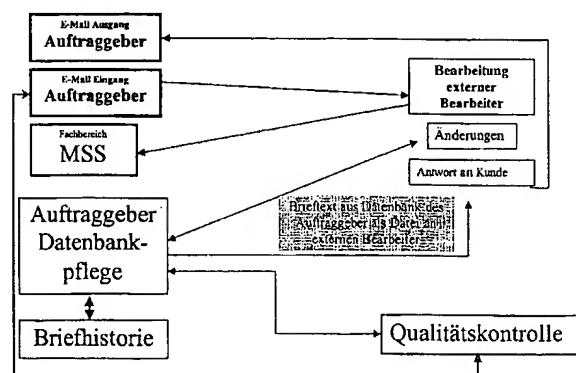
74 Vertreter:
Anwaltskanzlei Gulde Hengelhaupt Ziebig &
Schneider, 10117 Berlin

72 Erfinder:
Calvi, Herbert, 58093 Hagen, DE

Die folgenden Angaben sind den vom Anmelder eingereichten Unterlagen entnommen

54 Verfahren zur dezentralen Bearbeitung von Kundendokumenten eines Unternehmens im Dialogbetrieb ohne Zugriff mit

51 Die Erfindung betrifft ein Verfahren zur dezentralen Bearbeitung von Kundendokumenten eines Unternehmens im Dialogbetrieb ohne Zugriff mit Fremdprogrammen auf den Rechner des Unternehmens. Der Erfindung liegt die Aufgabe zugrunde, ein Verfahren zu schaffen, mit dem eingehende Kundendokumente eines Unternehmens, gleich welcher Form, durch externe Dienstleister unter Nutzung der unternehmensinternen spezifischen Datenbanken der die Bearbeitung auslagernden Unternehmen bearbeitet werden kann. Für die Bearbeitung der Kundendokumente sollen keine Programme des externen Dienstleisters eingesetzt werden und damit eine Programmbeeinflussung oder Programmänderung der Programme des die Bearbeitung auslagernden Unternehmens verhindert sein, damit auch höchste Sicherheit von der Organisation her vor Viren, Hackern und Diebstahl vorhanden ist. Eine weitere Aufgabe besteht darin, die vollen Serviceleistungen für den Kunden zu realisieren. Zur Lösung dieser Aufgaben wird gemäß Anspruch 1 der vorliegenden Erfindung die Antwortkorrespondenz über einen read only Datenkanal oder über die Druckdatei zwischen Auftraggeber und externen Dienstleister übertragen.



E-Mail-Center (mit Briefaufbau aus Datenbank)

Best Available Copy

DE 101 56 532 A 1

Beschreibung

[0001] Die Erfindung bezieht sich auf ein Verfahren zur dezentralen Bearbeitung von Kundendokumenten eines Unternehmens im Dialogbetrieb ohne Zugriff mit Fremdprogrammen auf den Rechner des Unternehmens.

[0002] Viele Unternehmen, z. B. Dienstleistungseinrichtungen wie Banken, Versicherungen, Versandhäuser und Steuerbehörden führen einen umfangreichen Schriftverkehr mit ihren Kunden und haben sich zur Bewältigung der Datenmengen mit diversen Datenverarbeitungsprogrammen ausgerüstet.

[0003] So ist es bekannt, die eingehenden Kundendokumente zu scannen und in elektronische Daten umzuwandeln, um sie der Bearbeitung mit Datenverarbeitungsprogrammen zugänglich zu machen. Es sind außerdem verschiedene Archivierungsverfahren entwickelt worden, die ein Zuordnen und Wiederauffinden der Kundendokumente erleichtern.

[0004] Zum Verwalten von Kunden ist eine Terminal-Einrichtung bekannt, EP 0681 248, bei der Informationen über Kunden gemanagt werden. In diesem System werden auf einem Terminal-Einrichtungsbeleg die Daten des Kunden aufgezeichnet und in einer Terminaleinlage-Datei gespeichert. Bei Vorlage des Terminaleinrichtungsbeleges durch des Kunden kann auf die Daten und die Historie des Kunden in der Terminaleinlage-Datei zugegriffen werden. Das System bezieht sich auf den direkten Kundenbetrieb in Dienstleistungseinrichtungen, wenn der Kunde vor Ort ist und sofort bedient werden muß.

[0005] Des Weiteren sind zur Reduzierung des Aufwandes bei der Bearbeitung der Kundendokumente im Dialog mit dem Kunden bereits Standarddokumente mit Textbausteinen entwickelt worden, die in Datenbanken systematisiert und abgelegt werden.

[0006] Durch den Aufbau einer Kundenstammdatei wird eine Historie zum Kunden geschaffen, in die beim Bearbeiten Einblick genommen werden kann. Mittels spezieller Datenverarbeitungsprogramme werden z. B. Kundenanfragen durch Zuordnung dieser Standarddokumente zu der Adresse des Kunden schneller bearbeitet und dem Kunden zugesandt. Auch aktuelle Angebote, auf die das Dienstleistungsunternehmen den Kunden aufmerksam machen will oder bestimmte Serviceleistungen, können so dem Kunden postalisch zur Verfügung gestellt werden.

[0007] Bei allen bekannten Vorrichtungen und Verfahren richtet sich die Verbesserung auf das automatisierte Erkennen der Dokumente von Kunden und die automatisierte Bearbeitung mittels kundenbezogener Datenbanken.

[0008] Trotzdem kann zur Bearbeitung der Kundendaten auf qualifiziertes Personal nicht verzichtet werden. Dieses Personal muß in den Unternehmen vorgehalten werden und steigt an, so wie durch die Vergrößerung des Kundenstammes die zu bearbeitende Menge an zu verarbeitenden Daten immer mehr zunimmt. Hinzu kommt, dass durch die Akzeptanz des Internets sich der Kundendialog über das Internet vergrößert und nicht mehr nur über Briefe und FAX-Schreiben korrespondiert wird, sondern zunehmend e-mails bearbeitet werden müssen. Das bedeutet, dass eine Bearbeitung der Kundendokumente unter Hilfenahme von vorgefertigten Textbausteinen aus der unternehmensinternen Datenbank die Gefahr der Beeinflussung durch Viren und die Gefahr des Diebstahls von unternehmensinternen Daten durch Hackerprogramme und damit Probleme der Sicherheit der Firmendaten auch bei Vernetzung entscheidend vergrößert wird. Eine Verbindung der e-mails mit einem unternehmensinternen Datensystem ist aus sicherheitstechnischen Gründen nicht gewünscht.

[0009] Für Dienstleistungsunternehmen mit einem hohen

Aufkommen an schriftlichem Kundendialog gewinnt das Outsourcing von personalintensiven Tätigkeiten an externe Dienstleister immer größere Bedeutung.

[0010] Zur Lösung der oben genannten Probleme wurde die vorliegende Erfindung gemacht.

[0011] Der Erfindung liegt die Aufgabe zugrunde ein Verfahren zu schaffen, mit dem eingehende Kundendokumente eines Unternehmens, gleich welcher Form, durch externe Dienstleister unter Nutzung der unternehmensinternen spezifischen Datenbanken der die Bearbeitung auslagernden Unternehmen bearbeitet werden kann. Für die Bearbeitung der Kundendokumente sollen keine Programme des externen Dienstleisters eingesetzt werden und damit eine Programmbeeinflussung oder Programmänderung der Programme des die Bearbeitung auslagernden Unternehmens verhindert sein, damit auch höchste Sicherheit von der Organisation her vor Viren, Hackern und Diebstahl vorhanden ist. Eine weitere Aufgabe besteht darin, die vollen Serviceleistungen für den Kunden zu realisieren, die Pflege der Kundenbriefhistorie und dabei Kostenreduzierung zu gewährleisten. Mit dem erfindungsgemäßen Verfahren soll insbesondere die Kundenkorrespondenz über e-mails kostengünstig outsourcet werden und gleichzeitig bei Nutzung der unternehmensinternen Datenbanken die Zugriffssicherheit auf unternehmensinterne Datenbanken gewährleistet sein.

[0012] Diese Aufgabe wird erfindungsgemäß durch die im Anspruch angegebenen Merkmale gelöst.

[0013] Das Verfahren weist folgende Arbeitsschritte auf:

a) Die ankommende Post einer Einrichtung oder eines Unternehmens, wie Briefe, Fax oder e-mails wird vom externen Dienstleister gelesen und bei Nicht-Beantwortungs-Möglichkeiten z. B. auf Grund von anderen Sachgebieten wie Individual-Korrespondenz, sofort am gleichen Tage sortiert zurückgesandt, um dem richtigen Sachbereich im Unternehmen zugeordnet werden zu können.

b) Die ankommende Post, wie Briefe, Fax oder e-mails wird unter Nutzung der Datenbanken des Unternehmens sowie dessen Individualkorrespondenz, z. B. speziellen Formbriefen und Standardtexten durch den externen Dienstleister vollständig beantwortet, wobei eine Plausibilitätsprüfung durchgeführt wird. Diese Plausibilitätsprüfung dient der Gewährleistung höchstmöglicher Fehlerfreiheit durch den numerischen sowie linguistischen Vergleich zwischen den unternehmensinternen Daten, wie Kundennummer, Anschriften und den ausgeführten Korrespondenzen. Gleichzeitig erfolgt die kundenbezogene Aktualisierung der internen Datenbank, der Statistiken und Briefhistorie, so dass die Daten des Kundenstammes des auftraggebenden Unternehmens automatisch mitgepflegt werden.

c) Die Antwortkorrespondenz in Briefform wird vom externen Dienstleister an das auftraggebende Unternehmen über einen read-only-Datenkanal zurückgesandt, so dass dort der Postversand erfolgen kann. Die Antwortkorrespondenz in e-mail-Form wird direkt vom externen Dienstleister versandt, so dass eine exakte datentechnische Trennung zwischen Datensystem des auftraggebenden Unternehmens und der e-mail Verbindung des externen Dienstleisters vorliegt. Diese Datentrennung ist deshalb möglich, weil die Antwortkorrespondenz, die mit der Datenbank des Unternehmens erstellt wurde, in eine Druckdatei abgelegt wird und als Druckdatei zum externen Dienstleister zurückgesandt wird. Dieser formatiert die Druckdatei um und sendet die Antwortkorrespondenz aus der Druckdatei

als e-mail zum Kunden des Unternehmens. Da man in einer Druckdatei keine Veränderungen vornehmen kann wird die Übereinstimmung der Antwortkorrespondenz in der aktualisierten Datenbank des Unternehmens mit der an den Kunden versandten Antwortkorrespondenz in e-mail Form gewährleistet und gleichzeitig die Datenbank des Unternehmens vor Viren, Hackerprogrammen und Diebstahl geschützt. Das Unternehmen kommuniziert mit seinen Kunden zwar über seine unternehmensinterne Datenbank ist aber bei der konkreten e-mail Versendung nicht im direkten e-mail Kundenkontakt.

[0014] Das Ausführungsbeispiel beschreibt die Bearbeitung von e-mail-Post und wird durch die beigefügte Zeichnung dargestellt.

[0015] E-mails an ein Unternehmen, das viele Kunden betreut und als Auftraggeber fungiert, werden durch eine e-mail-Weiterleitung ungelesen sofort weitergeleitet an das e-mail-Center des externen Dienstleisters, hier der externe Bearbeiter. Es ist auch möglich, dass der e-mail Server des externen Dienstleisters direkt über das PostOfficeProtocol (POP3) auf das/die e-mails des Auftraggebers zugreift und sich die e-mails vom Server des Auftraggebers holt. Dadurch werden alle e-mails, die an eine oder mehrere e-mail Adressen des Auftraggebers gerichtet sind, direkt dem externen Bearbeiter zugeführt. Beim externen Bearbeiter werden diese e-mails vorgeprüft und festgestellt, ob die Inhalte zu den Bearbeitungsaufgaben des externen Bearbeiters gehören. E-mails, die fehlgeleitet sind oder anderen Sachgebieten zugeordnet werden müssen bzw. bei denen es sich um Individual-Korrespondenz handelt, werden sofort am gleichen Tag nach Maßgabe des Unternehmens sortiert an die entsprechenden e-mail Adressen weitergeleitet, um dem richtigen Sachgebiet beim Auftraggeber, dem Fachbereich MSS, zur Bearbeitung zugeführt werden zu können. Die e-mails, die vom externen Bearbeiter bearbeitet werden können, werden über eine Filterfunktion sortiert nach Sachgebieten dem Personal des externen Bearbeiters zugeführt. Über diese Filterfunktion kann auch die Betreffzeile nach bestimmten Begriffen durchsucht werden, so dass ggf. Kündigungen, Kontoänderungen usw. direkt in eigene Abrufkonten gestellt werden können. Dadurch kann eine Spezialisierung innerhalb des Personals des externen Bearbeiters erfolgen, so dass bestimmte Mitarbeiter nur bestimmte e-mails bearbeiten und damit die Fehlerquote reduziert und die Abarbeitungsrate erhöht wird.

[0016] Dem Mitarbeiter des externen Bearbeiters wird jeweils die älteste e-mail zur Bearbeitung angezeigt. Dadurch ist gewährleistet, dass alle e-mails in der Reihenfolge des Einganges abgearbeitet werden. Zur Beantwortung dieser Inhalte steht dem Personal des externen Bearbeiters ein Dialogrechner zur Verfügung, mit dem eine Verbindung, z. B. Standleitung zu den Beantwortungstools des Auftraggebers wie Formschreiben, Textbausteine, Briefhistorie und Adressendatei geschaffen wird. Die Verfassung der Antwortschreiben an die Kunden des Auftraggebers erfolgt vom Personal des externen Bearbeiters mittels der vorgefertigten Standardtexte und mit der Datenbank des Auftraggebers, wobei der Standardtext z. B. über Briefnummern katalogisiert sein kann. Die Historie des Kunden wird mit den Briefnummern aktualisiert. Das hat den Vorteil, dass aus der Stammdatei des Kunden auf einen Blick erkennbar wird, welchen vorgefertigten Brief er erhalten hat. Der Brief wird nach Fertigstellung als Druckdatei an den externen Bearbeiter umgeleitet und kann nun aus der Druckdatei in eine e-mail umformatiert und an die Kunden des Auftraggebers per e-mail versandt werden. Durch die direkte Übertragung der

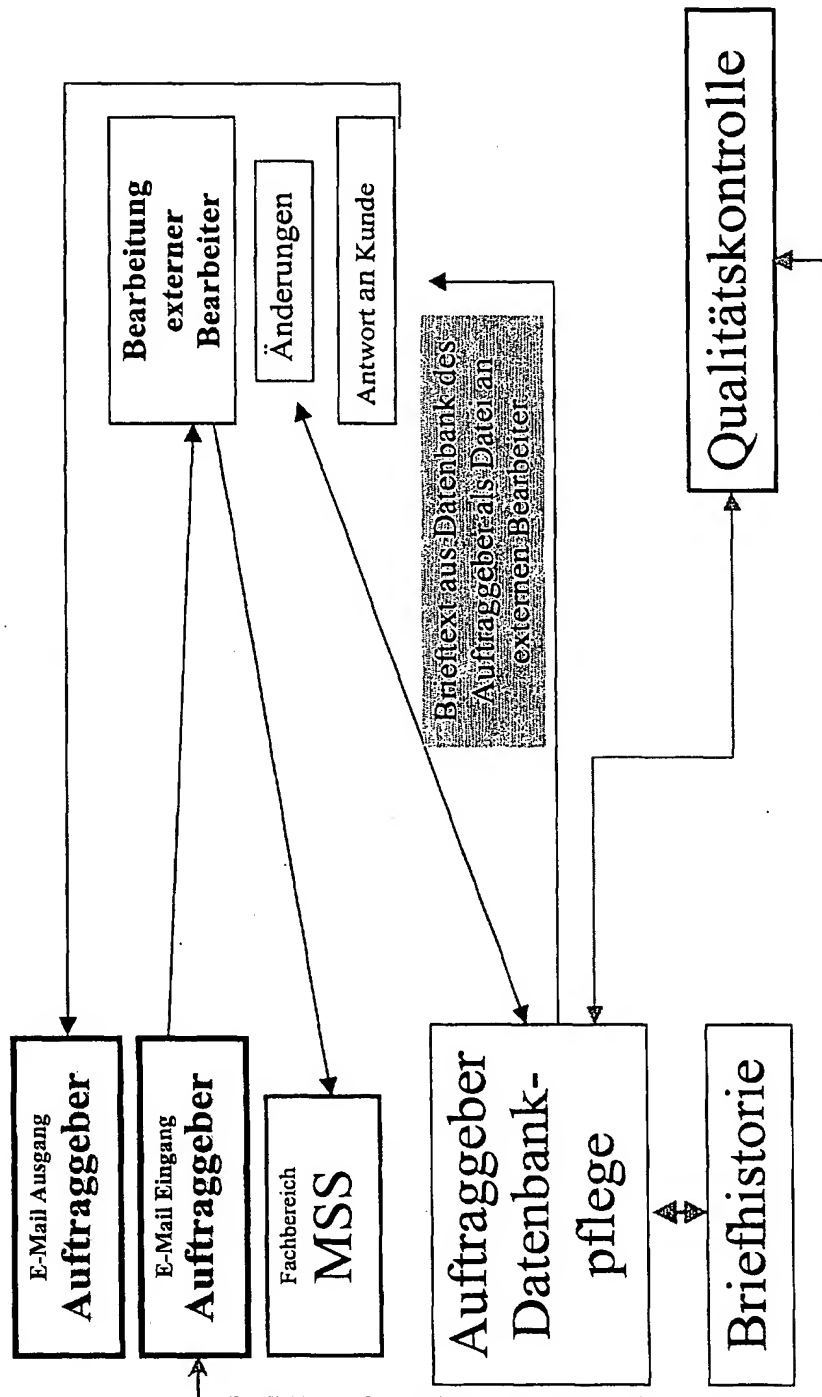
Daten wird ein hohes Maß an Sicherheit auf Fehlerfreiheit des Brieftextes und der Kundendaten erreicht.

Patentansprüche

1. Verfahren zur dezentralen Bearbeitung von Kundendokumenten eines Unternehmens im Dialogbetrieb ohne Zugriff mit Fremdprogrammen auf den Rechner des Unternehmens **dadurch gekennzeichnet**, dass eingehende Kundenpost, wie Briefe, FAX und e-mails eines auftraggebenden Unternehmens durch Weiterleitung an einen externen Dienstleister einer Beantwortung zugeführt werden, wobei durch eine Verbindung, einen Dialoganschluß, zum Server des auftraggebenden Unternehmens und damit unter Nutzung des Datensystems und der unternehmensinternen Datenbank sowie einer speziellen Software Individualkorrespondenzen erstellt werden und einer Plausibilitätsprüfung unterzogen werden und entweder als Briefe über einen read-only-Datenkanal zur Versandfertigstellung an das auftraggebende Unternehmen übermittelt oder als e-mail mittels Nutzung der Druckdatei des auftraggebenden Unternehmens vom externen Dienstleister an den Kunden des auftraggebenden Unternehmens selbst versandt werden.

2. Verfahren zur dezentralen Bearbeitung von Kundendokumenten eines Unternehmens im Dialogbetrieb ohne Zugriff mit Fremdprogrammen auf den Rechner des Unternehmens nach Anspruch 1, dadurch gekennzeichnet, dass nach Beantwortung der Kundenkorrespondenz die Daten, die Historie und die Statistiken der unternehmensinternen Datenbank des auftraggebenden Unternehmens vom externen Dienstleister aktualisiert werden.

Hierzu 1 Seite(n) Zeichnungen



E-Mail-Center (mit Briefaufbau aus Datenbank)